



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08477.0 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de mayo de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación para la Protección de Datos de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 23 de agosto de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 25 de marzo de 2022 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación del consumo generado (396€) en Dubai el 22/04/21, tras haber suscrito un Bono de 6€/80 minutos siguiendo las instrucciones del operador. Solicita la grabación de la llamada del bono, que se hagan cargo del error y que se aplique al consumo reclamado el referido Bono.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 6 de octubre de 2021, manifestando que las llamadas realizadas desde el servicio de atención al cliente solo se graban de forma aleatoria y con el fin de mejorar el servicio. Que el bono Resto del Mundo activado no incluye, entre los 100 países, a Emiratos Árabes Unidos donde radica Dubai, no siendo de aplicación al consumo realizado. Que, no obstante, ha realizado un abono de 124,23€, IVA incluido, reduciendo el importe facturado.

Celebrándose la audiencia escrita el 11 de mayo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la factura objeto de controversia, emitida el 22/04/21 de 109,43€, IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta, pues recoge entre otros, los datos del consumo de la línea ##### habiéndose tarificado adecuadamente tanto las llamadas recibidas como las realizadas en itinerancia o roaming; se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora relativo al abono de 124,23€, IVA incluido, correspondiente a 35 minutos de las llamadas reclamadas.

Se trata de un consumo realizado por el propio reclamante desde Dubai (Emiratos Árabes Unidos), como el mismo reconoce. El consumo fue atendido por uno de los operadores extranjeros de la zona con el que el reclamante hizo uso de su línea, por lo que no es aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con ##### para el tráfico en España, ni los bonos roaming suscritos, ya que uno es para Europa y el otro para cien países, entre los que no se incluye Emiratos Árabes Unidos.

Es importante destacar que, como la telefonía móvil no entiende de "fronteras", las distintas operadoras notifican en todo momento a los clientes mediante SMS qué operador está captando el servicio pretendido y, por lo tanto, también lo cobrará. Asimismo, el propio usuario del terminal puede elegir el operador con el que desea utilizar su línea, lo que se visualiza en la propia pantalla del terminal.

En todo caso, la parte reclamante no ha acreditado la llamada realizada solicitando información, pero tampoco consta en el expediente el contenido de la citada información telefónica. Y en todo caso, revisadas las condiciones del Bono Resto del Mundo publicitada en la página web, se verifica que Dubai (Emiratos Árabes Unidos) no se incluye.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 124,23€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.



Comunidad de Madrid

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.